



Bundesratsbeschluss über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche

Verlängerung und Änderung vom 7. Dezember 2020

*Der Schweizerische Bundesrat
beschliesst:*

I

Die Geltungsdauer der Bundesratsbeschlüsse vom 7. Juni 2018 und vom 16. Januar 2020¹ über die Allgemeinverbindlicherklärung des Gesamtarbeitsvertrages für die Contact- und Callcenter-Branche wird verlängert.

II

Folgende geänderte Bestimmungen des in der Beilage zu den in Ziffer I erwähnten Bundesratsbeschlüssen wiedergegebenen Gesamtarbeitsvertrages (GAV) für die Contact- und Callcenter-Branche werden allgemeinverbindlich erklärt:

Art. 3.6 Bst. h (Vollzugsbestimmungen)

- h. Sanktionen: Stellt die Paritätische Kommission fest, dass Bestimmungen des GAV verletzt wurden, so hat sie den fehlbaren Arbeitgeber aufzufordern, seinen Verpflichtungen unverzüglich nachzukommen. Die PK ist berechtigt:
- eine Verwarnung auszusprechen;
 - sowohl für nicht-geldwerte wie auch für geldwerte Verfehlungen je eine Konventionalstrafe bis zu 30'000 Franken auszusprechen; in Fällen vorethaltener geldwerter Ansprüche darf die Konventionalstrafe bei belegten Nachzahlungen bis zur Höhe von 50 Prozent der geschuldeten Leistung gehen, ansonsten bis zur Höhe von 160 Prozent;
 - die Kontroll- und Verfahrenskosten dem fehlbaren Arbeitgeber aufzuerlegen;

¹ BBl 2018 3371, 2020 969

Art. 5.5 Kündigungsrfristen und Kündigungsschutz

Das unbefristete Arbeitsverhältnis kann von beiden Parteien unter Einhaltung nachstehender Kündigungsfristen wie folgt gekündigt werden:

- Während der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von 7 Tagen auf einen beliebigen Zeitpunkt.
- Nach Ablauf der Probezeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat (Kalendertage).
- Nach vollendetem 1. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von einem Monat auf das Ende eines Monats.
- Nach vollendetem 50. Altersjahr ab 2. Dienstjahr mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende eines Monats.

Art. 5.9 Homeoffice

Homeoffice ist die zeitweise Arbeit von zu Hause aus. Es besteht kein Anrecht auf Homeoffice, sondern sie basiert auf Freiwilligkeit und bedarf der Zustimmung der/des zuständigen direkten Vorgesetzten. Die Gewährung von Homeoffice bedingt keiner schriftlichen Vereinbarung.

Arbeitnehmende, die vorübergehend Homeoffice absolvieren, sind Arbeitnehmenden, die kein Homeoffice absolvieren, hinsichtlich Arbeitsbedingungen und Integration in die Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation gleich zu stellen. Entsprechend gilt für sie in jedem Fall die Adresse des Arbeitgebers als Arbeitsort gemäss Einzelarbeitsvertrag, was gewährt, dass sich der Lohn und der Feiertagsanspruch vom Sitz des Arbeitgebers ableiten lässt.

Arbeitnehmende, die vorübergehend Homeoffice absolvieren, sind verpflichtet, sich bezüglich Arbeitszeit, Arbeitszeiterfassung, Erreichbarkeit und Einhaltung der Sicherheitsaspekte an die dieselben Regeln zu halten wie bei der Arbeit im Büro. Die Soll-Arbeitszeit muss eingehalten werden.

Art. 5.13 Lohn

Das Grundgehalt versteht sich als Grund-Basislohn² (exklusive Ferien- und Feiertagsentschädigung für Berechnung Stundenlohn und ohne Provisionen, Incentives, etc).

² Für den Kanton Genf sind die nachfolgend aufgeführten Mindestlöhne anwendbar, sofern sie höher liegen als der kantonale Mindestlohn gemäss dem Loi sur l'inspection et les relations du travail (LIRT).

Jahresgehalt, Monatsgehalt (bei 12 Monatslöhnen) und Stundenlohn in Franken					
	Stufe 1a	Stufe 1b	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4
Ostschweiz	45 288.–	47 124.–	48 960.–	50 184.–	55 080.–
	3 774.–	3 927.–	4 080.–	4 182.–	4 590.–
	20.74	21.58	22.42	22.98	25.22
Genfersee	49 020.–	51 006.–	52 992.–	54 312.–	59 616.–
	4 085.–	4 250.50	4 416.–	4 526.–	4 968.–
	22.45	23.35	24.26	24.87	27.30
Mittelland	47 712.–	49 650.–	51 588.–	52 872.–	58 032.–
	3 976.–	4 137.50	4 299.–	4 406.–	4 836.–
	21.85	22.73	23.62	24.21	26.57
Nordwestschweiz	51 000.–	53 064.–	55 128.–	56 508.–	62 016.–
	4 250.–	4 422.–	4 594.–	4 709.–	5 168.–
	23.35	24.30	25.24	25.87	28.40
Zürich	51 084.–	53 154.–	55 224.–	56 604.–	62 124.–
	4 257.–	4 429.50	4 602.–	4 717.–	5 177.–
	23.39	24.34	25.29	25.92	28.45
Zentral- schweiz	48 144.–	50 094.–	52 044.–	53 352.–	58 548.–
	4 012.–	4 174.50	4 337.–	4 446.–	4 879.–
	22.04	22.94	23.83	24.43	26.81
Tessin	42 840.–	44 676.–	46 512.–	48 960.–	53 244.–
	3 570.–	3 723.–	3 876.–	4 080.–	4 437.–
	19.62	20.46	21.30	22.42	24.38

Ostschweiz: AR, AI, GL, GR, SG, SH, TG.

Genfersee: GE, VD, VS.

Mittelland: BE, FR, JU, NE, SO.

Nordwestschweiz: AG, BL, BS.

Zürich: ZH.

Zentralschweiz: LU, NW, OW, SZ, UR, ZG.

Tessin: TI.

Für Arbeitnehmende mit verminderter Leistungsfähigkeit können auf Gesuch hin besondere Vereinbarungen bewilligt werden. Diese besonderen Vereinbarungen sind der PK vorgängig zur Genehmigung zu unterbreiten.

Art. 5.14 Lohnstruktur / Funktionen

Stufe 1a und 1b	Inbound/Outbound 1 st Level
Stufe 2	Multiskill
Stufe 3	Administrative und unterstützende Funktionen
Stufe 4	Technical Specialist und 2 nd Level

Für Arbeitnehmende, die vor dem 1. Januar 2021 angestellt wurden, erfolgt nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb (und unabhängig davon, zu wie vielen Prozenten Mitarbeitende angestellt sind) die Einstufung mindestens in Stufe 2. Wenn die Summe aller Abwesenheiten eines/einer Mitarbeitenden im ersten Dienstjahr allerdings mehr als 60 Kalendertage beträgt, verschiebt sich die Einstufung in Stufe 2 entsprechend nach hinten.

Für Arbeitnehmende, die ab dem 1. Januar 2021 angestellt werden, erfolgt nach 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb die Einstufung mindestens in Stufe 1b. Nach weiteren 12 Monaten Beschäftigungsdauer im gleichen Betrieb (und unabhängig davon, zu wie vielen Prozenten Mitarbeitende angestellt sind) erfolgt die Einstufung mindestens in Stufe 2. Wenn die Summe aller Abwesenheiten eines / einer Mitarbeitenden während der ersten beiden Dienstjahre allerdings mehr als 60 Kalendertage beträgt, verschiebt sich die Einstufung in Stufe 1b bzw. in Stufe 2 entsprechend nach hinten.

Für Fachfrauen/Fachmänner Kundendialog EFZ erfolgt die Einstufung ab Anstellung mindestens in Stufe 2.

Art. 5.18 Feiertage

Eidgenössische, kantonale und die am Arbeitsort üblichen Feiertage gelten als bezahlte freie Tage. Pro Jahr werden mindestens 8 bezahlte Feiertage gewährt. Auf einen arbeitsfreien Tag fallende Feiertage können nicht nachbezogen werden.

Art. 5.19 Bezahlte Absenzen

Eigene Hochzeit	3 Tage
Hinschied von Ehepartner/Lebenspartner, Kinder, Eltern, Schwiegereltern, Geschwister	3 Tage
Hinschied von anderen Familienangehörigen	1 Tag
Vaterschaftsurlaub	bis 31. Dezember 2021: 2 Tage / ab 1. Januar 2022: 10 Tage
Militärische Rekrutierung, Inspektion, Entlassung aus der Wehrpflicht	gemäss Aufgebot
Umzug des eigenen Haushalts	1 Tag pro Kalenderjahr
Pflege von kranken Familienangehörigen im eigenen Haushalt, bei ausgewiesenem Bedarf	max. 3 Tage

Art. 5.20 Lohnfortzahlung bei Krankheit und Unfall

Die Arbeitgeberin schliesst für ihre Leistungen Kollektivversicherungen für ein Krankentaggeld über 730 Tage zu 80% ab, mit einer Wartefrist von maximal 180 Tagen. Während der Wartefrist hat der Arbeitgeber 100% des Lohnes zu entrichten. Die ersten 2 Kalendertage gelten als unbezahlte Karenztage. Die Mitarbeitenden beteiligen sich an den Prämien maximal zur Hälfte.

Ein Lohnfortzahlungsanspruch gegenüber der Arbeitgeberin besteht während der Dauer des Arbeitsverhältnisses. Die Versicherungsbedingungen müssen vorsehen, dass die Arbeitnehmenden nach Ausscheiden aus der Kollektivversicherung ohne Unterbruch und ohne neue Vorbehalte in die Einzelversicherung übertreten können.

Art. 5.21 Mutterschaftsurlaub

Ab vollendetem 2. Dienstjahr beträgt der Mutterschaftsurlaub 16 Wochen.

Art. 5.22 Benachrichtigung / Arzzeugnis

Abwesenheiten sind den Vorgesetzten unverzüglich zu melden.

Bei Abwesenheit infolge Krankheit oder Unfall ist den Vorgesetzten zuhanden der Personalverantwortlichen ab dem dritten Ausfalltag ein ärztliches Zeugnis zuzustellen.

Der Arbeitgeber kann in begründeten Ausnahmefällen ab dem 1. Ausfalltag ein Arzzeugnis verlangen und/oder eine vertrauensärztliche Untersuchung anordnen.

Art. 5.27 Persönlichkeitsschutz und Gleichstellung

Der Arbeitgeber garantiert den Schutz der Privatsphäre der Arbeitnehmenden am Arbeitsplatz und den Schutz der Personaldaten. Arbeitnehmende haben insbesondere das Recht, ihr Personaldossier und die sie betreffenden, elektronisch oder anderweitig gespeicherten Daten einzusehen.

Der Arbeitgeber fördert die Chancengerechtigkeit. Er ergreift geeignete Massnahmen zur Verhinderung von direkten und indirekten Diskriminierungen. Zu diesem Zweck bezeichnet der Arbeitgeber interne Ansprechpersonen für Mitarbeitende, die sich benachteiligt oder sexuell diskriminiert fühlen. Zudem kann der Arbeitgeber eine externe Beratungsstelle bezeichnen, an die sich Mitarbeitende kostenlos und unter Wahrung der Anonymität wenden können.

III

Dieser Beschluss tritt am 1. Januar 2021 in Kraft und gilt bis zum 31. Dezember 2023.

7. Dezember 2020

Im Namen des Schweizerischen Bundesrates

Die Bundespräsidentin: Simonetta Sommaruga

Der Bundeskanzler: Walter Thurnherr